

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan tanda secara *holistic-konstektual* melalui pengumpulan data dengan cara membagikan sebuah kuesioner kepada objek penelitian. Penelitian kuantitatif yang berpatokan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab – akibat antara bermacam – macam variabel.¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Lokasi, keragaman produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Mulya Farma.

Penelitian ini jenisnya ialah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai sebuah cara guna mengevaluasi teori dan mengkaji hubungan antar variabel independen dan dependen. Pada penelitian ini memakai analisis statistik, guna mengukur suatu variabel dengan memakai sebuah instrumen penelitian, sehingga mendapatkan data berupa angka.²

Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang *representative*. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut diuji melalui pengumpulan data lapangan. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif sehingga dapat diketahui data tersebut terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan dari hasil

¹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta, Cv. Pustaka Ilmu, Maret 2020), 254.

² Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 2.

penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dan sampel tersebut diambil.³

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi dapat diartikan sebagai generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan dari hasil studi tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan. Dengan kata lain, populasi merupakan kumpulan dari elemen atau individu yang sesuai dengan kriteria tertentu yang menjadi fokus penelitian, dan dari populasi ini, peneliti akan mengambil sampel untuk mewakili dan memahami karakteristik yang lebih luas.⁴

Populasi dapat dijelaskan sebagai sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.⁵ Dalam penelitian ini, populasi khususnya merujuk pada konsumen Apotek Mulya Farma yang tinggal di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Artinya, semua individu yang memenuhi kriteria sebagai konsumen Apotek Mulya Farma dan memiliki domisili di Kabupaten Kudus menjadi objek yang potensial untuk dipelajari dalam kerangka penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁶

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 17.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 80.

⁵ Nur Indriantoro Dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi & Manajemen*, (Yogyakarta: Bpf, 2002), 115.

⁶ Muslich Anshori Dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), 94.

Metode penentuan sampel yang digunakan adalah Teknik *Non Probability Sampling* yang didukung dengan teknik *Accidental Sampling*, metode *sampling* berfungsi sebagai metode penentuan sampel. Keputusan peneliti digunakan untuk melakukan seleksi, sehingga hanya akan mencakup orang-orang yang memenuhi kriteria atau tujuan yang menurut peneliti paling mewakili populasi. Dikarenakan populasi tidak diketahui maka peneliti menggunakan rumus *lemeshow*.⁷

Metode perhitungan bagi populasi dan sampel menggunakan Rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* adalah rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian kuantitatif, jika populasi tidak diketahui atau tidak terbatas. Rumus *Lemeshow* sebagai berikut :⁸

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50%

d = Tingkat kesalahan (*sampling error*) = 10%

Dari rumusan tersebut diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *lemeshow* dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8146 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8146 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

⁷ Mochammad Ardiyan Firmansyah, Dkk., "Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) Di Wilayah Jawa Timur," *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)* 4, No. 6 (2023): 9363.

⁸ Hotnida Nainggolan Dan Rizki Dewantara, "Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab," *Journal Of Computer Science And Information Technology* 1, No. 1 (2023): 48-49.

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Menurut perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh untuk memudahkan penelitian adalah 96 orang yang kemudian dikenakan menjadi 100 orang (responden).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan tingkat kepuasan pelanggan terhadap lokasi, keragaman produk, dan kualitas pelayanan yang ada di Apotek Mulya Farma di Kudus. Kuesioner dibuat dengan skala likert.

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.⁹ Macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah lokasi (X_1), keragaman produk (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3).

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 39.

yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).¹⁰

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Lokasi (X ₁)	Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. ¹¹	a. Akses. b. Visibilitas. c. Tempat parkir d. Lingkungan. e. Persaingan (lokasi pesaing).	<i>Likert</i>
2.	Keragaman Produk (X ₂)	Kumpulan dari semua produk dan komoditas yang diberikan penjual tertentu kepada pembeli. ¹²	a. Variasi merek produk b. Variasi kelengkapan produk c. Variasi ukuran produk d. Variasi kualitas produk	<i>Likert</i>

¹⁰ I Made Indra Dan Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019), 1-3.

¹¹ Ridho Imanulah, Dkk, "Pengaruh Citra Toko, Varian Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Restoran Pancious Soma Palembang," *Journal Ekombis Review* 10, No. 1 (2022), 289.

¹² Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 31.

3.	Kualitas Pelayanan (X_3)	Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. ¹³	a. Reliabilitas atau Keandalan (<i>Reliability</i>) b. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) c. Jaminan (<i>Assurance</i>) d. Empati (<i>Empathy</i>) e. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<i>Likert</i>
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Suatu tingkatan dimana keinginan dan harapan pelanggan bisa tercapai sehingga pembeli merasakan apa yang diperoleh sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan. ¹⁴	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan	<i>Likert</i>

E. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan data. Itulah sebabnya dalam menyusun instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan variabel yang tepat. Pengumpulan data dalam penelitian perlu diperhatikan agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat

¹³ Inka Janita Sembiring Dan A. Kusumawati Suharyono, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonalds Mt. Haryono Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 15, No. 1 (2014), 3.

¹⁴ Ade Nurhayati Dan Nuni Nurhalimah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 6, No. 2 (2019), 2.

validitas dan reliabilitasnya. Oleh karena itu, pengumpulan data walaupun hanya sekedar mengumpulkan data tetapi harus tetap memenuhi persyaratan tertentu yaitu mempunyai keahlian yang cukup untuk melakukannya.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu memberikan responden pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab sebagai metode pengumpulan data.¹⁵ Skala pengukuran dalam penelitian saya menggunakan skala *likert*, skala pengukuran ini memungkinkan variabel yang diukur dengan alat ukur dinyatakan secara numerik, sehingga lebih akurat, efisien, dan mudah untuk dikomunikasikan. Skala *likert* yang digunakan pada penyusunan instrumen penelitian dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.¹⁶ Berikut ini cara responden mengisi angket dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan jawaban yang telah disediakan dengan format penggunaan skala *likert* dalam bentuk *checklist*:

1. Sangat Setuju : skor 5
2. Setuju : skor 4
3. Netral/ Ragu-Ragu : skor 3
4. Tidak Setuju : skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : skor 1

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak manajemen tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemilik Apotek Mulya Farma yaitu Ibu Sri Mulyani untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. Data yang dibutuhkan dan digali dalam wawancara ini meliputi: buku administrasi, dan lain-lain.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen lebih mengarah pada bukti konkret, dengan instrumen ini kita diajak untuk

¹⁵ Sandu Siyoto Dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75.

¹⁶ Rifka Agustianti, Dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Makassar: Cv. Tohar Media, 2022), 94-95.

menganalisis isi dari dokumen - dokumen yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Teknik ini biasanya digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa data sekunder (data yang telah dikumpulkan orang lain). Metode ini biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi ataupun kelembagaan.¹⁷

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Instrumen pengukuran pada penelitian ini menggunakan kuesioner, sehingga perlu dilakukan pengujian validitas reliabilitas agar kuesioner tersebut layak untuk digunakan. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden.

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu menunjukkan derajat antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam pengujian instrumen, validitas dapat dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur apabila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor yang satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Sedangkan pengukuran validitas item, dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.¹⁸ Dalam uji ini dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dan dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel.

¹⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 95.

¹⁸ Rizka Andhika Putra Dan Agie Hanggara, *Analisis Data Kuantitatif*, (Surabaya: Cv.Jakad Media Publishing, 2019), 17.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian menunjukkan tingkat ketepatan, akurat dan konsisten. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan kuesioner yang telah dinyatakan valid Sugiyono. Dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60.¹⁹

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas pada model regresi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Berikut adalah metode uji normalitas diantaranya:

- 1) Uji normalitas dengan menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of regression standardised residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.
- 2) Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui apakah distribusi residual berdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.²⁰

¹⁹ Edi Winata, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Dalam Kinerja Karyawan*, (Ntb: Pusat Pengembangan Pendidikan Dan Penelitian Indonesia, 2022), 91.

²⁰ Duwi Priyatno, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan Spss Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*, (Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022), 10-12.

b. Uji Data Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linier yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linier, dan hasilnya sulit didapatkan pengaruh antara independen dan dependen variabel.

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Untuk menguji apakah model regresi yang digunakan lolos heteroskedastisitas atau tidak dengan melihat grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.²¹

3. Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Model yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model umum persamaan regresi linier berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.²²

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel independen adalah lokasi, keragaman produk, dan kualitas pelayanan. Adapun persamaan regresi berganda untuk menguji hipotesis secara keseluruhan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Lokasi

X_2 = Keragaman Produk

X_3 = Kualitas Pelayanan

e = Standar error (faktor lain diluar penelitian).²³

b. Uji T (secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan signifikan atau tidak, jika $< 0,05$ maka H_0 ditolak, dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Karena

²¹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss*, (Ponorogo: Cv. Made Group, 2016), 116-123.

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 95.

²³ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, (Jakarta: Pt.Bumi Aksara, Jakarta 2004), 74.

signifikan uji t kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak.

c. Uji F (secara simultan atau bersama-sama)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan, jika H_0 diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ (tidak berpengaruh) dan jika H_0 ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ (berpengaruh).

d. Uji Determinasi (R^2)

Nilai determinasi menunjukkan seberapa besar kemampuan model regresi mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Apabila R^2 sama dengan (0) berarti variabel tidak bebas tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas secara serentak, sedangkan R^2 sama dengan 1 berarti variabel bebas dapat menjelaskan variabel tidak bebas secara serempak.

Adjusted R square adalah nilai *R square* (R^2) yang telah terkoreksi, dimana nilai ini untuk menutupi kelemahan dari *R square* yang mana nilai akan selalu membaik jika menambah variabel, sedangkan *adjusted R square* nilai tidak selalu bertambah apabila dilakukan penambahan variabel. Nilai *adjusted R square* biasanya digunakan pada model regresi yang menggunakan tiga atau lebih variabel independen.²⁴

²⁴ Duwi Priyatno, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan Spss Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*, (Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022), 13-14.